



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES**  
**DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**INFORME DE LA COMISIÓN**

<b>NÚMERO DE PLIEGO</b>
-------------------------

<b>291</b>
------------

Ciudad de México, a 23 de enero de 2020

Nombre del Coordinador Normativo: **PATRICIA PUENTE BARRON**Nombre de la Coordinación Normativa: **UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE****ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA****LUGAR DE LA COMISIÓN: ACAPULCO, GRO.****DEL: 16/01/2020****AL: 17/01/2020****OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL****1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

ASISTIR A CAPACITACIÓN DEL PERSONAL TAOD EN EL ESTADO DE GUERRERO, APROVECHANDO ESE ESPACIO PARA INDICAR LA IMPORTANCIA DE SU CATEGORÍA EN LA ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y MOSTRANDO LOS RESULTADOS DE LAS GESTIONES Y ORIENTACIONES EFECTUADAS, HACIENDO HINCAPIÉ EN LA DISMINUCIÓN DE LAS QUEJAS DE SERVICIO E INCREMENTO EN LAS GESTIONES. GENERAR UN CANAL DE COMUNICACIÓN DIRECTO QUE PERMITA FACILITAR LA GESTIÓN DE PETICIONES ENVIADAS DESDE NIVEL CENTRAL.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

CAPACITACIÓN, APLICACIÓN DE CÉDULA DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL TAOD EN 5 UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR Y 1 HOSPITAL GENERAL REGIONAL, ASÍ COMO REUNIONES DE TRABAJO CON LOS DIRECTIVOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES MÉDICAS.

**3. CONCLUSIONES**

EL PERSONAL TAOD ES UN APOYO EN LA GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA EL DERECHOHABIENTE; ASÍ COMO, EN EL TRABAJO EN CONJUNTO CON LAS UNIDADES MÉDICAS EN LOS PROCESOS UTILIZADOS PARA EL MODELO DE COMPETITIVIDAD Y EN EL APOYO A LOS USUARIOS REFERENCIADOS POR SUBDELEGACIONES.

**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

DETECCIÓN DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD CON LA FINALIDAD DE PROPORCIONAR UNA MEJOR GESTIÓN A LOS DERECHOHABIENTES.

**5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA**

MEJORAR LA COORDINACIÓN OPERATIVA, DEL ÁREA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, ASÍ COMO SUPERVISAR LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS, EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA.

"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos, y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"

  
**MIGUEL JORGE MARTINEZ ROMERO**  
 Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032